

Bijlage II Protocol Psychosociale Arbeidsbelasting

Protocol Psychosociale Arbeidsbelasting

Seksuele intimidatie,

discriminatie,

agressie & geweld,

pesten,

werkdruk

2019

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Aanleiding en doel.....	3
Definities	3
Uitgangspunten.....	4
Preventie	5
Informele klachtenregeling.....	5
Formele klachtenregeling	6

Aanleiding en doel

Onder psychosociale arbeidsbelasting (PSA) worden factoren in de arbeidssituatie verstaan, die stress veroorzaken. Het gaat om seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk. (Chronische) stress in combinatie met onvoldoende herstel kan leiden tot negatief ervaren lichamelijke en sociale gevolgen en psychische aandoeningen als burn-out, overspanning, depressie en posttraumatische stressstoornis, met langdurig ziekteverzuim en een grote kans op instroom in de WIA (arbeidsongeschikt na ziekte, WIA = Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen). Het aandeel in de WIA als gevolg van werkgebonden psychische klachten wordt geschat op 14% in Nederland. De ernst en grote mate van voorkomen van deze risico's rechtvaardigt dat in aanvulling op Europees beleid Nederland regels in de Arboret heeft opgesteld voor beheersing van deze risico's. De Arboret bevat o.a. de verplichting voor werkgevers om beleid te voeren op de volgende thema's, ter preventie van uitval en ongeval:

- Arbeid hygiënische strategie
- BHV-uitgangspunten
- Aanpassen van werk aan de mens
- Vastleggen taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- Vastleggen beleid psychosociale arbeidsbelasting

Met dit protocol willen we de klachten op het gebied van PSA voorkomen of wanneer het toch plaats vindt de klachten serieus nemen en op een professionele manier afhandelen. Dit beleid geldt voor werkgever en werknemers, voor vrijwilligers en stagiaires van TWR voor Nederland en België. Waar 'werknemer' staat worden al deze categorieën bedoeld.

Definities

Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bijklank dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Het kan bijvoorbeeld gaan om dubbelzinnige opmerkingen of (internet)berichten, onnodig aanraken, gluren, pornografische afbeeldingen op het werk, stalken maar ook om aanranding en verkrachting. Deze definitie geeft aan dat het ook kan gaan om seksuele chantage, dat de kans op promotie en beslissingen over het werk afhangt van te verrichten seksuele diensten.

Onder *discriminatie* wordt verstaan dat er onterecht, bedoeld of onbedoeld, onderscheid wordt gemaakt in de behandeling van mensen. Dit kan zijn op basis van geslacht, godsdienst, handicap, leeftijd, afkomst, huidskleur, ras, burgerlijke staat en seksuele voorkeur.

Onder *pesten* wordt verstaan alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere werknemers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een werknemer of een groep van werknemers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element met betrekking tot pesten op het werk is de herhaling van het

gedrag in de tijd. Bij pesten kan het gaan om woorden, gebaren, handelingen of bedreigingen, direct of indirect (bijvoorbeeld via social media). Het doel van de dader is om opzettelijk een andere persoon te kwetsen en te vernederen.

Onder *agressie en geweld* wordt verstaan voorvallen waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het werk. Agressie en geweld kan bestaan uit verbaal geweld (uitschelden, beledigen) en fysiek geweld (schoppen, slaan, met een wapen dreigen en/of overvallen worden). Het kan ook gaan om psychisch geweld: bedreigen, intimideren, onder druk zetten, thuissituatie bedreigen en het opzettelijk beschadigen van eigendommen.

Er is sprake van te hoge *werkdruk* als een werknemer niet kan voldoen aan de gestelde kwalitatieve en kwantitatieve taakeisen. Met taakeisen worden bedoeld de eisen die aan het werk gesteld worden. Zij kunnen variëren in hoeveelheid, kwaliteit en werktempo. Bij werkdruk werkt een werknemer voortdurend onder hoge tijdsdruk en/of in een hoog tempo. Vooral in combinatie met beperkte regelmogelijkheden, of anders gezegd beperkte zeggenschap in en over het werk, vormt werkdruk een risico voor de gezondheid van werknemers. Werkdruk kan naast deze taakeisen veroorzaakt worden door diverse aspecten van de organisatie en de directe omgeving zoals de communicatiepatronen, werkorganisatie, technologie en de externe sociaaleconomische omgeving. Overigens kan er ook stress ontstaan door een te lage werkdruk, als een werknemer onder zijn niveau werkt, en/of door onduidelijkheid van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

Onder een *klacht* wordt verstaan het formeel (schriftelijk) kenbaar maken van ongenoegen met een aspect van PSA via de klachtencommissie.

Onder een *klager* wordt verstaan degene die een klacht indient.

Onder *aangeklaagde* wordt verstaan degene op wiens gedrag de klacht van de klager betrekking heeft.

Onder *klachtencommissie* wordt verstaan de door de werkgever in de arm genomen klachtencommissie tot wie de klager zich kan wenden met een klacht en die deze klacht professioneel afhandelt.

Uitgangspunten

- Iedere werknemer (zowel de klager als de aangeklaagde) heeft recht op begeleiding en/of vertegenwoordiging
- De klacht dient door zowel de klager, de aangeklaagde als de overige betrokkenen strikt vertrouwelijk behandeld te worden
- Alleen de benadeelde kan een klacht indienen, eventueel via de vertrouwenspersoon

- Seksuele intimidatie, discriminatie of het pesten van een collega, evenals agressie of geweld tegen een collega zijn in strijd met de grondslag en levenshouding van TWR, zoals beschreven in de grondslag en kernwaarden, en kan bij voortduur leiden tot ontslag met dringende reden, artikel 7:677 BW
- Het opzettelijk indienen van een valse/ongegronde klacht is ook in strijd met de grondslag en levenshouding van TWR

Preventie

Binnen TWR willen we op een respectvolle, integere, eerlijke en veilige manier met elkaar omgaan, zodat er een veilig werkklimaat is. Een veilig werkklimaat vereist een actieve bijdrage van iedereen die bij TWR werkzaam is: niet alleen met betrekking tot de eigen omgangsvormen, maar ook door een waakzame houding tegenover elke vorm van PSA die de werknemer in de eigen werksituatie signaleert. Directie en Management Team spelen een grote rol door hun voorbeeldgedrag. Daarnaast zijn leidinggevenden verantwoordelijk om in hun team te peilen of er sprake is van PSA en dit onderwerp te bespreken op het werkoverleg; bijvoorbeeld door het gesprek aan te gaan over pesterijen, werkdruk en dergelijke.

Elke medewerker heeft de mogelijkheid om de contactpersoon van de arbodienst (vertrouwelijk) te bellen voor raad en advies om verzuim te voorkomen.

Informele klachtenregeling

Een eerste stap om *seksuele intimidatie, discriminatie, pesten en agressie en geweld* tegen te gaan is, indien mogelijk, door het gesprek met de dader aan te gaan. Als de medewerker er niet in slaagt het gedrag te stoppen, kan de medewerker het gesprek aangaan met de vertrouwenspersoon, de leidinggevende of een medewerker van de afdeling personeelszaken.

In het geval van *werkdruk* is het raadzaam gelijk het gesprek met de leidinggevende aan te gaan. In *alle gevallen van PSA* geldt dat de medewerker bij de vertrouwenspersoon terecht kan om zijn verhaal kwijt te kunnen of voor advies hoe om te gaan met de situatie. De vertrouwenspersoon geeft de medewerker advies hoe de medewerker de situatie zelf kan aanpakken of oplossen.

De vertrouwenspersoon maakt een aantekening van het gesprek en behandelt dit strikt vertrouwelijk. Zij kan alleen informatie inwinnen of om advies vragen aan een deskundige na toestemming te hebben gekregen van de medewerker, tenzij er sprake is van levensgevaar. Het is echter belangrijk om te weten is dat er een wettelijke meldingsplicht bestaat wanneer een persoon op de hoogte is van strafbare feiten. In een dergelijk geval kan de anonimiteit dus niet gegarandeerd worden.

Tijdens de informele procedure wordt er nog geen klacht ingediend, maar is er op gericht om een bevredigende oplossing voor alle partijen te bereiken. Alleen op uitdrukkelijk verzoek van de medewerker kan de vertrouwenspersoon, de leidinggevende of de afdeling personeelszaken bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. Is de situatie te ernstig of lukt het niet om tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan een formele klacht worden ingediend door de medewerker, met hulp van de vertrouwenspersoon en zo nodig een juridisch adviseur. De formele

procedure start met het indienen van een klacht.

Formele klachtenregeling

Een klacht indienen is de laatste mogelijkheid om te proberen het gedrag van de dader aan de kaak te stellen en het te doen stoppen, of om (wettelijke) overtredingen te melden.

Een klacht bestaat uit:

- Naam en adres van de klager
- Datum
- Omschrijving van de aard van de klacht, met details als plaats, datum, frequentie
- Naam of namen van de aangeklaagde(n)
- Een beschrijving van de genomen stappen door de klager

De medewerker kan schriftelijk een klacht indienen bij de directie, de vertrouwenspersoon of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Zie verder de Klachtenprocedure van Stichting Evangelisch Meldpunt en het adres bij contactgegevens.